



Safranbolu Restoranlarına Yönelik Çevrimiçi Müşteri Şikâyetlerinin Analizi: Tripadvisor Örneği (Analysis of Online Customer Complaints for Safranbolu Restaurants: Tripadvisor Example)

* Gözde OĞUZBALABAN 

^a Zonguldak Bülent Ecevit University, Karadeniz Ereğli Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Zonguldak/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:17.09.2020

Kabul Tarihi:27.11.2020

Anahtar Kelimeler

Turizm
Restoran
E-Şikâyet
Tripadvisor
Safranbolu

Öz

Günümüzde internet tüketicilere satın aldıkları ürün ve hizmetleri çevrimiçi olarak değerlendirebilmeleri yanında satın almak istedikleri ürün ve hizmetlerle ilgili bilgi sahibi olabilmeleri için de kapsamlı fırsatlar sunmaktadır. Tüketicilere internet ortamında bu hizmeti sunan dünyanın en büyük çevrimiçi sitelerinden biri de Tripadvisor'dır. Bu çalışma, Safranbolu'da faaliyet göstermekte olan restoranlara yönelik Tripadvisor'da yer alan şikâyet içerikli yorumların hangi nedenlerden kaynaklandığını belirlemeyi ve işletmelere çözüm önerileri sunarak hizmet kalitelerini arttırmalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Bu çalışmada nitel veri toplama tekniklerinden birisi olan doküman incelemesi tercih edilmiştir. Çalışmanın örneklemini, Tripadvisor sitesinde 1=berbat, 2=kötü ve 3=ortalama kategorilerinde yer alan Türkçe ve İngilizce dillerinde 27.11.2011 – 25.12.2019 tarihleri aralığında müşterilerin Safranbolu'da bulunan 65 restoran işletmesine yapmış oldukları toplam 517 yorum oluşturmaktadır. Belirlenen şikâyet yorumlarına betimsel analiz ve içerik analizi birlikte uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda şikâyetler 8 ana kategori ve 27 alt kategori altında toplanmıştır. Özellikle en fazla şikâyet alan kategorinin yiyecek ve içeceklerle ilgili olduğu, en az şikâyet alan kategorinin ise atmosfer olduğu belirlenmiştir.

Keywords

Tourism
Restaurant
E-complaint
Tripadvisor
Safranbolu

Abstract

Today, the internet provides extensive opportunities for consumers to evaluate the products and services they purchase online as well as to learn about the products and services they want to buy. Tripadvisor is one of the world's largest online sites that offer this service to consumers on the internet. This study aims to determine the reasons for the complaint-based comments on Tripadvisor made for restaurants operating in Safranbolu and help those businesses increase their service quality by offering solutions. In this study, qualitative data collection technique was preferred as the document analysis. The sample of this study consists of 517 comments made by customers towards 65 restaurant businesses in Safranbolu between 27.11.2011 and 25.12.2019 in Turkish and English languages, which are in the categories of 1 = terrible, 2 = bad and 3 = average on the Tripadvisor site. Content analysis was applied to the determined complaint comments. Following the analysis results, the complaints were grouped under eight main categories. Descriptive analysis and content analysis were applied together to the determined complaint comments. As a result of the analysis, complaints were collected under 8 main categories and 27 sub-categories. In particular, it was determined that the category receiving the most complaints was about food and beverages, while the category receiving the least complaints was the atmosphere.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: oguzbalaban@beun.edu.tr (G. Oğuzbalaban)

DOI: 10.21325/jotags.2020.744